

## **Article 1 – Garantie commerciale “Satisfait ou remboursé”**

Le Prestataire accorde au Client une garantie commerciale “Satisfait ou remboursé”.

Cette garantie permet au Client, à l'issue du délai convenu pour la réalisation de la prestation, et s'il estime que le service rendu ne correspond pas à l'objectif défini conjointement avec le Prestataire, d'en demander le remboursement total.

Pour exercer cette garantie, le Client doit :

1. adresser une demande écrite par courriel à [contact@protectioproprio.fr](mailto:contact@protectioproprio.fr) dans un délai de 15 jours suivant la fin de la prestation,
2. préciser son identité, la prestation concernée, la date de fin de service, ainsi que les éléments démontrant que le résultat obtenu ne correspond pas à l'objectif convenu avec le Prestataire,
3. coopérer de bonne foi avec le Prestataire afin de lui permettre de comprendre les motifs de la demande et le cas échéant, d'envisager une solution alternative avant remboursement.

À défaut d'accord entre les Parties dans un délai de 15 jours sur une solution alternative, le Prestataire procédera au remboursement intégral par virement bancaire du montant payé par le Client dans un délai maximum de 30 jours ouvrés.

Cette garantie :

- est commerciale et volontaire, accordée à titre de démarche qualité.
- s'applique uniquement aux clients ayant bénéficié d'une prestation dont les objectifs et la durée ont été formellement définis avant le démarrage du service.

Dans un contexte de logement squatté, le client bénéficiera du remboursement de la prestation payé au prestataire seulement si :

- Le client n'a pas récupéré le logement occupé par les squatteurs.

Dans un contexte de loyers impayés, le client bénéficiera du remboursement de la prestation payé au prestataire seulement si :

- À la demande du client, celui-ci n'a pas retrouvé son logement libre avec le départ volontaire du locataire.